

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del servicio de centros de día concertados

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el servicio de los Centros de Día Concertados, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

METODOLOGÍA:

Se entrevistó a 567 personas, lo que supone el 32,8% del total de usuarios incluidos en los listados facilitados por los centros de día, y un nivel de confianza de la muestra de un 95% y un margen de error de un 3,4%. La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes centros.

El público objetivo del estudio fueron los usuarios de los centros de día y sus familiares. Las encuestas fueron orientadas a los propios usuarios en el caso de los Centros de Día de Físicos, y a sus familiares o cuidadores principales en el caso de los Centros de Día de Enfermedad de Alzheimer. Todas las encuestas han sido telefónicas.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas y preguntas cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y/o quejas de los usuarios.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10); la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.